

Gemeinde Oftringen – kundenfreundlicher dank evidence

Die permanente Ausrichtung auf die Kunden und damit verbunden eine schnelle Abwicklung der Dienstleistungen stehen im Zentrum des New Public Management Prozesses. Diesem Ansatz hat sich der Dienstleistungsbetrieb Gemeinde Oftringen voll und ganz verschrieben. Deshalb wurde eine moderne Geschäftsverwaltungs-lösung inklusive Workflow-Management und Dokumentenablage evaluiert, um die Gemeindedienstleister im NPM zu unterstützen. Heute erbringt die Gemeinde Oftringen für ihre Anspruchsgruppen, allen voran natürlich die Einwohner, alle Services standardisiert, strukturiert und jederzeit nachvollziehbar.

Zu Beginn des Informatik-Projektes befand der Gemeinderat, dass mittels Workflow- und Dokumentenmanagement die Abläufe von Gemeindefällen verbessert werden sollten. Die damit verbundenen Informationen sollten abteilungsübergreifend und strukturiert zur Verfügung gestellt werden. Alle Geschäfte sollten elektronisch verfügbar und jederzeit nachvollziehbar sein.

Ambitiöse Ziele

Die neue Plattform sollte die bestehenden Inzellösungen Adressverwaltung, Sozialer Dienst, Bauwesen, Protokollverwaltung, Funktionärsregister, Schlüsselregister, Vertragsverwaltung, Friedhofverwaltung usw. ablösen. Damit sollte eine gute Basis gelegt werden für einen wesentlichen Schritt Richtung Öffentlichkeitsprinzip. Eine moderne

Softwarearchitektur sollte die Einsatzdauer in der Gesamtgemeinde über die kommenden 25 Jahre hinweg sicher stellen.

Hohe Anforderungen an das neue System

Alle Prozesse, die nicht über die Gemeindeapplikation NEST/Abacus oder das geographische Informationssystem Topobase abgedeckt werden, müssen einheitlich und automatisiert abgewickelt werden können. Dabei wurde grosser Wert auf Schnittstellen zu den Gemeindeapplikationen, auf die Berücksichtigung der zukünftigen Entwicklungen im Kommunikationsbereich (Internet) und auf eine Fallkostenrechnung gelegt. Weitere Anforderungen waren:

- Ordnungssystem mit elektronischem Dossier pro Fall
- vollständige Fallabwicklung inkl. Fallkostentransparenz
- umfassende Aktivitätenkontrolle und -steuerung
- integriertes Dokumentenmanagement
- graphische und flexible Darstellung der Geschäfte und Beziehungen
 - automatische Mahnfunktionen
 - dynamische Schriftguterstellung via Microsoft Bürokommunikationsprodukte
 - zentrales Adresswarehouse

Nutzen von evidence case manager

- integrierte Lösung für alle Gemeindegeschäftsfälle
- mehr Effizienz im Erbringen der Gemeindedienstleistungen
- schnellere Durchlaufzeiten von Geschäftsfällen durch beschleunigte Verfahren
- Services können standardisiert, strukturiert und nachvollziehbar erbracht werden
- moderne GEVER-Lösung mit Workflow-Management und Dokumentenablage
- schnelle Einarbeitung durch bedienerfreundliche, einfache Benutzeroberfläche
- Schnittstellen zu Umsystemen schaffen Transparenz und vermeiden Medienbrüche
- Investitionsschutz dank hochmoderner Technologie

Kundenportrait

«genial zentral» heisst der Slogan der Gemeinde Oftringen. Zu Recht: gelegen im Wiggertal, Kanton Aargau, bietet Oftringen alle Vorteile einer kleinen Schweizer Stadt: absolut zentrale Lage, ruhige Wohngegenden und gleichzeitig gute Verkehrsverbindungen. Eine Reihe von attraktiven Arbeitgebern hat sich in und um die Gemeinde niedergelassen. Die Einwohnerzahl wächst beständig. 2012 sind es ca. 12'700. Um ihre Bereitschaft zu Services ihren Anspruchsgruppen gegenüber vollständig auszudrücken, nennt sich die Verwaltung «Dienstleistungsbetrieb Gemeinde Oftringen».

Wir sprachen mit Herrn **Martin Bhend**, Gemeinderat von Oftringen, aargauischer Grossrat und Unternehmer.



Geschäftsintegration



- Betrieb über CITRIX-Metaframe Architektur
- Zugriff für Exekutivmitglieder auf alle Daten (auch von zuhause aus)

"Die Leute bei Glaux Soft AG sind sehr flexibel. Sie gingen auf unsere Wünsche ein und haben uns kompetent beraten" so Martin Bhend.

"Ausschlaggebende Gründe für **evidence** case manager waren die einfachen, schnell nachvollziehbaren Bildschirm-Ansichten. Auch die hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter der Glaux Soft AG war beeindruckend. Dazu kommt natürlich, dass **evidence** case manager als einziges Produkt sämtliche Punkte aus dem Anforderungskatalog erfüllen konnte" erklärt Martin Bhend, zur Zeit der Einführung Gemeindeammann von Oftringen. "Die Arbeitsgruppe hat sich einstimmig für **evidence** entschieden."

evidence gemeindegeweit im Einsatz

Nach der Umsetzung der ersten beiden Phasen «Software» und «Prozesse» ging es primär darum, die Denk- und Arbeitsweise der Mitarbeitenden an das neue Werkzeug anzupassen. Dass dies am Anfang etwas Widerstand hervorrufen würde, war klar. Nach verhältnismässig kurzer Zeit aber arbeiteten schon die meisten Gemeindeangestellten mit dem System, weil sie bereits nach kurzer Zeit die vielen Vorteile von **evidence** erkannt hatten und nutzen konnten.

Alle Bedürfnisse berücksichtigt

Nach einem Vorkonzept mit einem externen Berater begannen die Projektmitglieder der Gemeinde, sich bezüglich Organisation und Prozessen auf die neue Thematik vorzubereiten. Die Softwareeinführung erfolgte, angepasst auf die Bedürfnisse der Gemeinde, modular in 4 Phasen. Dabei wurden die Projektmitglieder der Gemeinde in die kundenspezifischen Anpassungen der Software mit einbezogen, damit die Anforderungen möglichst gut abgedeckt werden konnten.

Heute wickeln praktisch alle Fachdienste, Räte, Kommissionen und Gremien ihre Fälle vollständig über **evidence** ab. Dies umfasst einfache Anfragen, Reklamationen, Baugesuche, Sozialhilfe, Beitragswesen, Gemeindegeschäfte, Bauprojekte, Ordnungsgeschäfte bis hin zum Gemeindemarketing.

Abschliessend bemerkt Martin Bhend: "Dank **evidence** case manager hat der gesamte Dienstleistungsbetrieb Gemeinde Oftringen einen gewaltigen Schritt Richtung Professionalisierung und Kundenorientierung gemacht."